

連載

【プロフィール】

NECソフトで全国のシティホテル向け宿泊システムを開発。1996年にサイグナスを設立した創業メンバーの1人で、97年に開発した日本初のパソコンによるホテルシステムは、業界に大きな影響を及ぼした。2003年、日本初のホテル専門CRMシステムの開発に成功。2012年、C&RMを設立。ITシステムを活用した宿泊業界向けマーケティング事業で活躍する。



著者 (C&RM社長) 小林武嗣氏

連載

ホテル会計予約システム (PMS)

「選び方」の「使いこなし方」

共通基盤の上に各部門のシステム 各部門・拠点の横断的な売上管理が可能に

本稿はPMS、宿泊予約・業務管理システムをメインで取り上げていますが、TAPホテルシステムの最大の強みは、ホテル営業に関わるシステムを全て用意している「ワンストップ性」にあります。他社システムの場合、周辺システムとの連携や機能拡張が限定されている場合もありますが、TAPホテルシステムは、周辺も含めて文字通り「一体」となって運用できるシステム的な仕組みが構築されています。いわば「TAPデータベース」という基盤を共有した上で、部門などによって「見せ方を変えている」システムである、という捉え方が近いかもしれません。

複数の部門を抱えているフルサービスホテルの方なら想像できると思いますが、一般的に、宿泊部門・フロントはPMS、料飲部門・レストランはPOS、宴会部門は宴会・婚禮システムと、部門や担当業務によって異なるシステムを導入・稼働させていることが多いと思います。TAPの場合、そのシステムの基盤が共通であるからこそ、統一されたデータによるマネジメントが可能になるのです。

これは、特に施設全体の売上を、部門を超えて包括的に管理・確認したいと考えるホテルや旅館には最適な機能と言えるでしょう。前号のインタビューで上條さんが触れていましたが、ビジネスホテルと温泉旅館、リゾートホテルと宿泊特化型ホテル、などという風に異なる業態の施設をチェーン展開し、それぞれの売上を横断的に見たいという企業にとっても比較検討しやすくなるはずです。BI(ビジネスインテリジェンス、経営分析情報)ツールも安価なおオプション価格で提供されているそうですが、PMSのデータを自動的に取り込んで分析し、グラフや色分けなど直感的に表示させるので、マーケティングの用途にも十分耐えられると思います。

他のベンダーは、PMSとPOS、宴会・婚禮システムのいずれかに特化していたり、総合的に扱っていても部署やグループが分かれていたりするため、インターフェースは一つに見えても、実は異なるデータベースのもとで稼働している、というシステムが少なくありません。その点TAPホテルシステムは同一のデータベースに組み込まれているので、システムを超えたシームレスな情報交換が成立しているようです。

本稿において特に注目している予約管理については、前回のインタビューで触れた通り、実に多様なアウトレットや手配物に対応しています。それが「プラン取り込み」によってシステムの中に自動的に組み込まれることは、素晴らしいと思います。宿泊予約を受け付けたら、システム内で手配物の発注や準備までを自動的に進めてくれるので、打ち直しの手間がありません。私はシティホテルをメインターゲットとするシステムを開発していたので、プランやオプションの商品数が多いリゾートホテルを数多く顧客を持つ同社ならではの機能だと感じ入った次第です。こうした機能を活用するには、あらかじめ手配物やオプション商品を設定しておく事前準備が大変なのかもしれません。少し詳しくは、タッフがいて、きちんと設定しておけば、他のスタッフはチェックインまで打ち込みの作業の手間がほとんどかからない、究極的な話、何も触らなくても済みそうな話です。

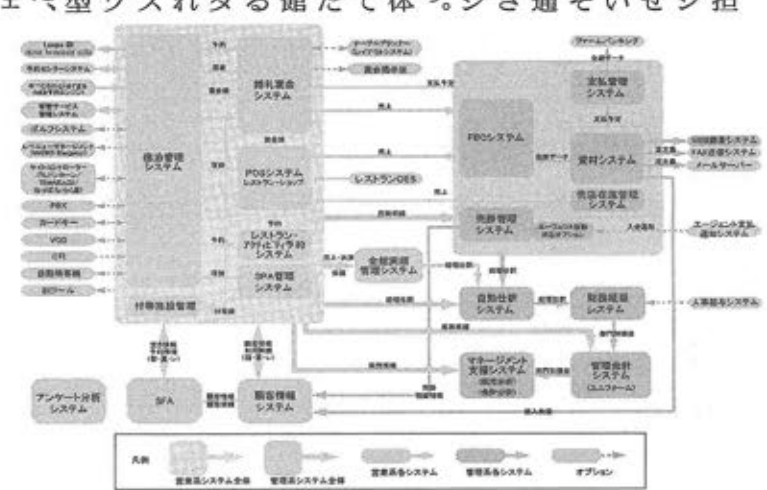
そういう意味では、リーダース教育の時間は多めに取っておいた方が良いかもしれません。リーダ者がTAPのシステムをしっかりと理解すれば、これほど現場の負担軽減が劇的に進むシステムも他に無いと思います。こうした点がリゾートホテルのみならず、シティホテルや宿泊特化チェーンにも評価されているのでしよう。

近年、大手チェーンをはじめ、ホテル各社がTAPホテルシステムを採用した、という話を各方面で耳にする機会が増えています。それは、機能的な部分や企業の姿勢など、さまざまな面から納得できる話です。細かい点までもしっかり作りこまれているので、導入施設の規模や営業営業特性に応じた最適なシステムを提案してくれると思います。

サイトコントローラーとの連携も密です。双方方向在庫コントロール機能もあるので、もしこうした仕組みがないシステムをTAPに置き換えれば、予約業務の負担軽減をより強く実感できると思います。

複数の部門・サービスをワンストップで業務管理

各プランの手配物もシステムが自動発注



第9回 TAP(タップ)ホテルシステム(タップ)②

設定しておく事前準備が大変なのかもしれません。少し詳しくは、タッフがいて、きちんと設定しておけば、他のスタッフはチェックインまで打ち込みの作業の手間がほとんどかからない、究極的な話、何も触らなくても済みそうな話です。